



Manual de Usuario para Easy Live Chat 1.0

Presencia Web

Triara.com SA de CV

Todos los derechos reservados

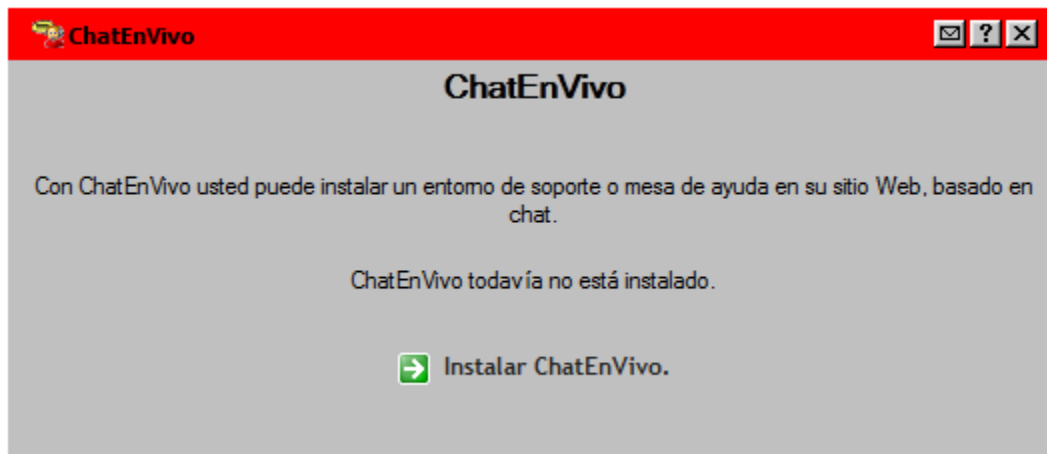
Esta guía no puede ser reproducido ni distribuida en su totalidad ni en parte, en cualquier forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, fotocopiado, grabación, o por cualquier sistema de almacenamiento y recuperación ya conocidos o inventado de aquí en adelante, sin la autorización por escrito de Triara.com SA de CV.

Tabla de Contenidos

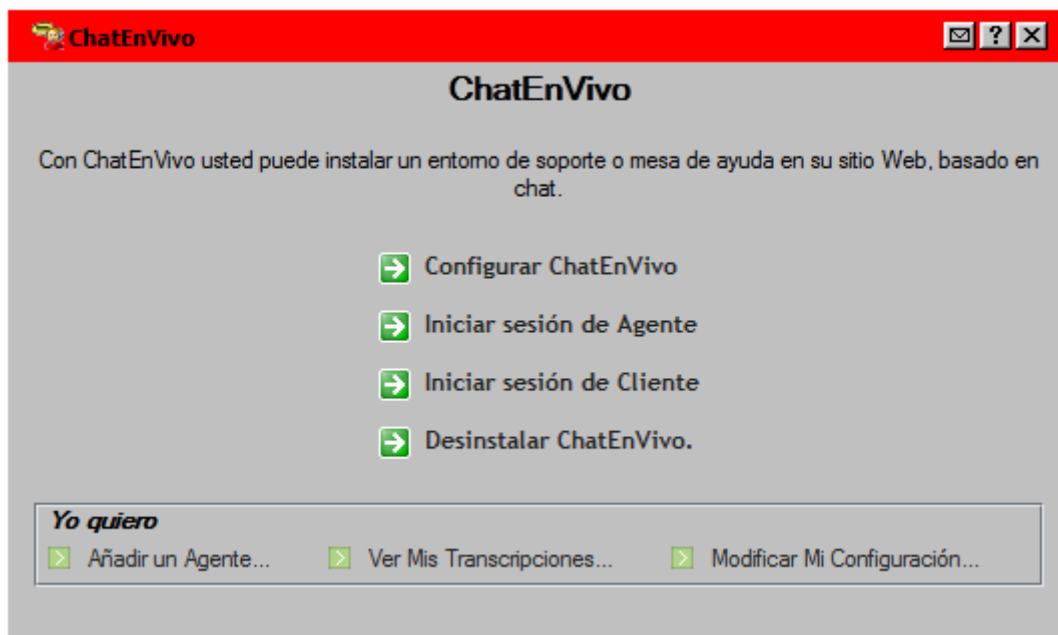
Instalar Easy Live Chat.....	3
Pestañas de Easy Live Chat	4
<i>Agentes.....</i>	<i>4</i>
<i>Respuestas.....</i>	<i>6</i>
Añadir/Editar una categoría	6
Añadir una respuesta.....	7
<i>Encuestas.....</i>	<i>8</i>
Crear una encuesta.....	8
<i>Transcripciones.....</i>	<i>10</i>
<i>Configuración</i>	<i>11</i>
Tema del visitante/agente.....	11
Logotipos	11
Preguntas iniciales	11
Fragmentos de código	12

INSTALAR EASY LIVE CHAT

1. Haga clic en Instalar EasyLiveChat.



Una vez que haya instalado EasyLiveChat, cada vez que regrese a la pantalla inicial verá la siguiente imagen:



2. Puede acceder a las siguientes opciones:
 - a. Configurar EasyLiveChat
 - b. Iniciar sesión como agente

- c. Iniciar sesión como cliente
- d. Desinstalar EasyLiveChat
- e. Añadir un agente*
- f. Ver transcripciones*
- g. Modificar configuración*

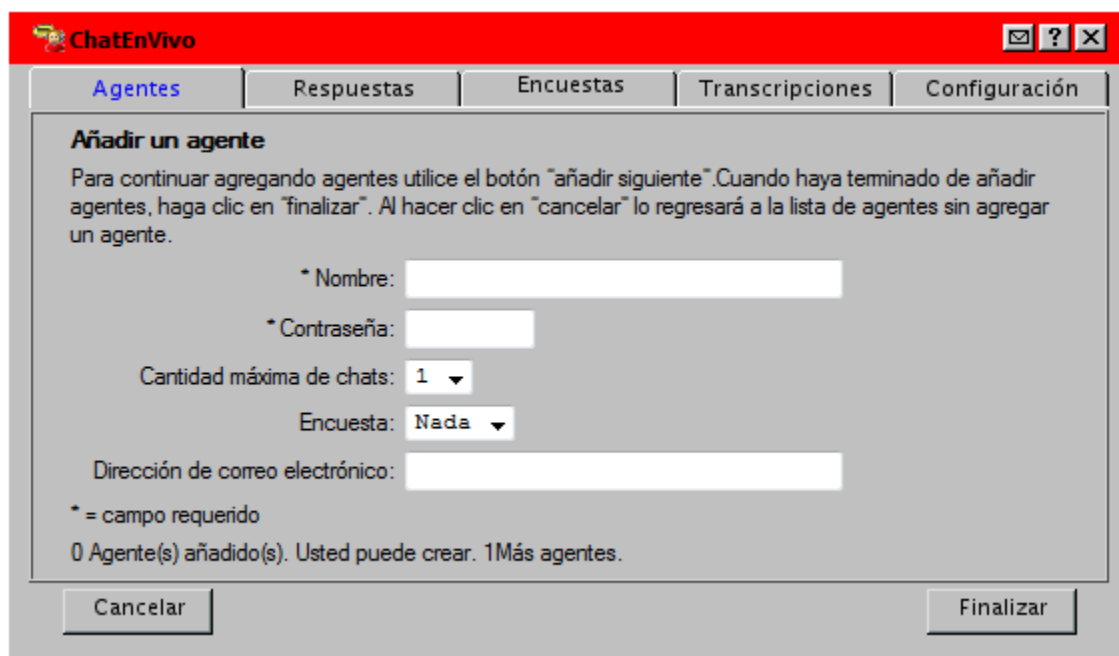
* El usuario puede acceder posteriormente a estas opciones. Para ello, haga clic en el vínculo Configurar EasyLiveChat, en la parte superior de la pantalla, y elija la pestaña correspondiente.

PESTAÑAS DE EASY LIVE CHAT

1. Agentes
2. Respuestas
3. Encuesta
4. Transcripciones
5. Configuración

AGENTES

1. Escriba el nombre del agente.
2. Escriba la contraseña del agente.
3. En el menú desplegable, elija Máximo de chats.
4. En el menú desplegable, elija una encuesta.
5. Escriba la dirección de correo electrónico del agente.
6. Haga clic en Finalizar.



The screenshot shows the 'ChatEnVivo' application window with a red title bar. The 'Agentes' tab is selected in the top navigation bar. The main content area is titled 'Añadir un agente' and contains the following text: 'Para continuar agregando agentes utilice el botón "añadir siguiente". Cuando haya terminado de añadir agentes, haga clic en "finalizar". Al hacer clic en "cancelar" lo regresará a la lista de agentes sin agregar un agente.'

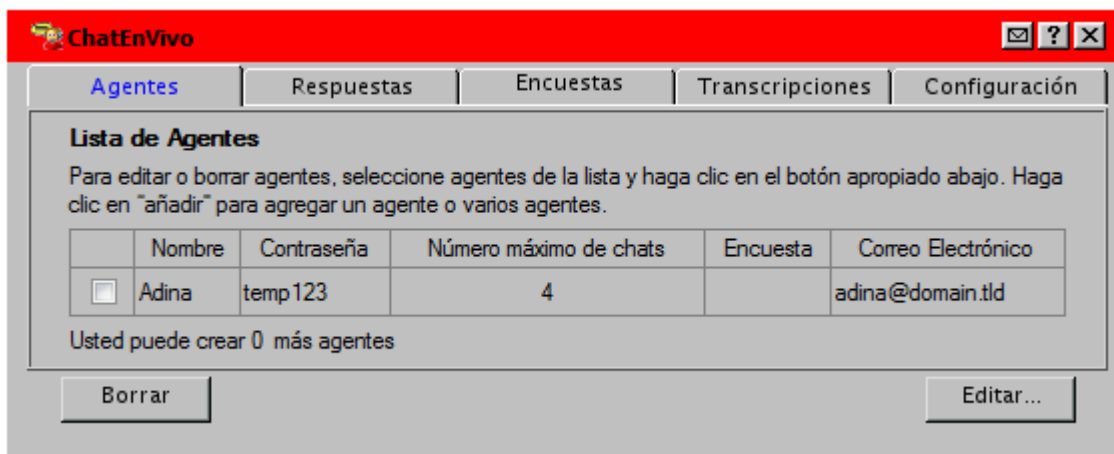
The form includes the following fields and controls:

- * Nombre:
- * Contraseña:
- Cantidad máxima de chats: ▼
- Encuesta: ▼
- Dirección de correo electrónico:

Below the fields, there is a note: '* = campo requerido' and a status message: '0 Agente(s) añadido(s). Usted puede crear. 1 Más agentes.'

At the bottom of the form are two buttons: 'Cancelar' and 'Finalizar'.

Nota: “Máximo de chats” indica el número de chats en los que el agente puede participar al mismo tiempo. Cada charla se muestra en una pestaña independiente de la ventana de chat del agente.



The screenshot shows the 'ChatEnVivo' application window with the 'Agentes' tab selected. The 'Lista de Agentes' section contains instructions and a table of agents.

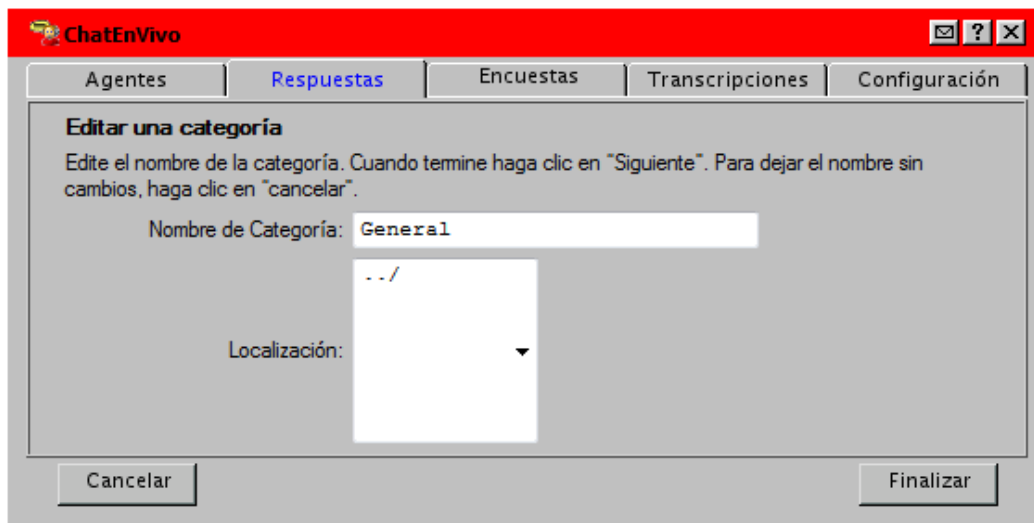
Lista de Agentes
Para editar o borrar agentes, seleccione agentes de la lista y haga clic en el botón apropiado abajo. Haga clic en "añadir" para agregar un agente o varios agentes.

	Nombre	Contraseña	Número máximo de chats	Encuesta	Correo Electrónico
<input type="checkbox"/>	Adina	temp123	4		adina@domain.tld

Usted puede crear 0 más agentes

Buttons: **Borrar** (left), **Editar...** (right)

Nota: Para modificar los datos de un agente, selecciónelo en la lista de agentes y, a continuación, haga clic en Eliminar, si desea borrarlo, o bien en Editar, para efectuar cambios.



The screenshot shows the 'ChatEnVivo' application window with the 'Respuestas' tab selected. The 'Editar una categoría' section contains instructions and form fields.

Editar una categoría
Edite el nombre de la categoría. Cuando termine haga clic en "Siguiente". Para dejar el nombre sin cambios, haga clic en "cancelar".

Nombre de Categoría:

Localización:

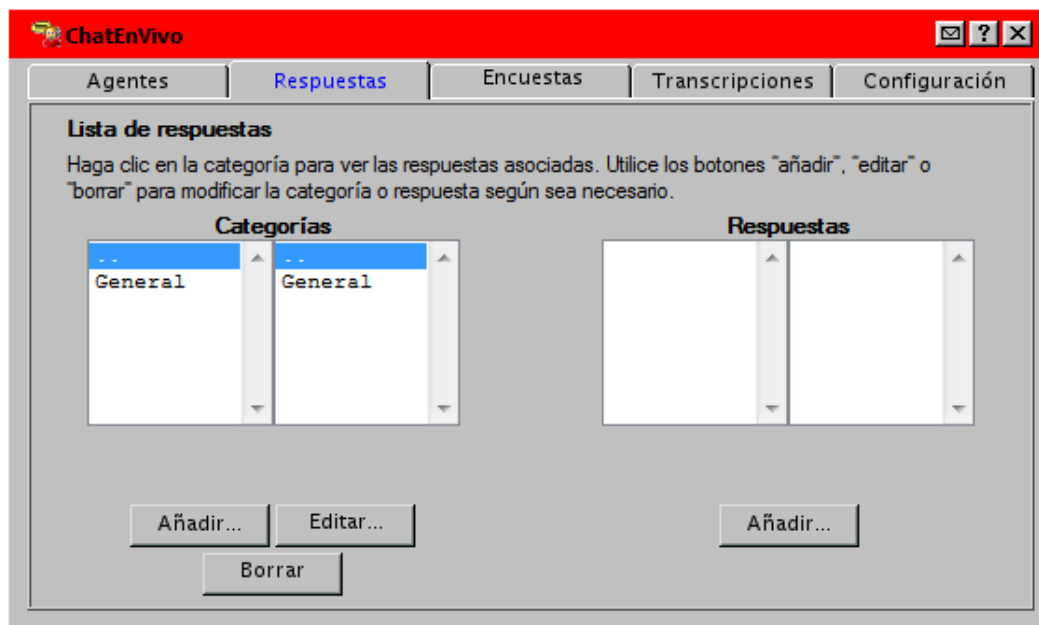
Buttons: **Cancelar** (left), **Finalizar** (right)

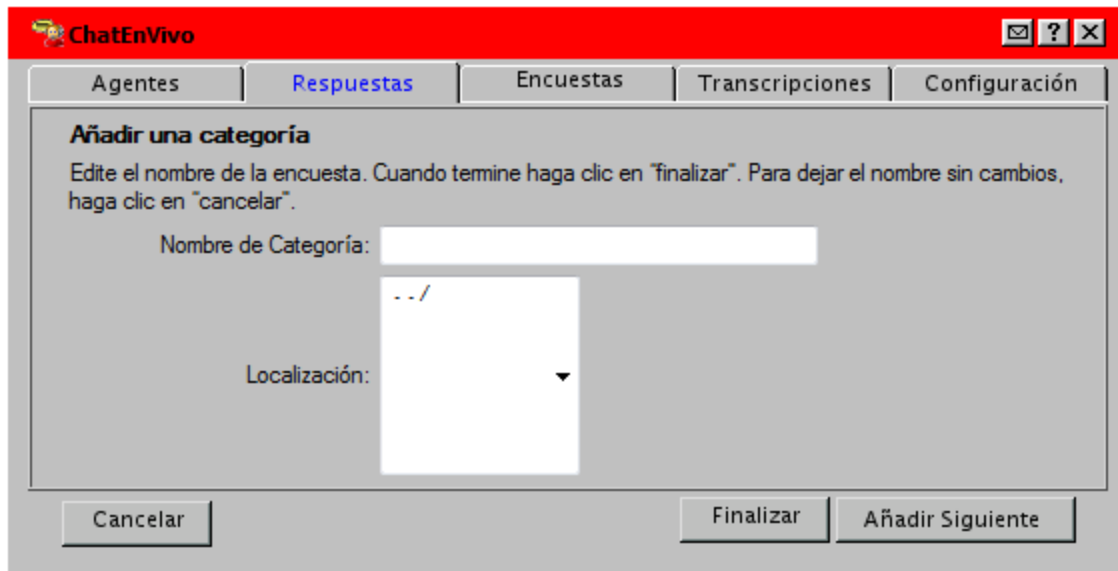
RESPUESTAS

AÑADIR/EDITAR UNA CATEGORÍA

En el encabezado, junto a Categoría:

1. Haga clic en Añadir.
 - a. También puede hacer clic en la categoría que desee modificar.
 - b. Haga clic en Editar.
2. Escriba el nombre de la categoría.
3. Elija una ubicación (opcional).
4. Haga clic en Finalizar.





The screenshot shows a window titled 'ChatEnVivo' with a red header bar. Below the header is a tabbed interface with five tabs: 'Agentes', 'Respuestas' (which is selected and highlighted in blue), 'Encuestas', 'Transcripciones', and 'Configuración'. The main content area of the 'Respuestas' tab is titled 'Añadir una categoría'. It contains the following text: 'Edite el nombre de la encuesta. Cuando termine haga clic en "finalizar". Para dejar el nombre sin cambios, haga clic en "cancelar".' Below this text are two input fields: 'Nombre de Categoría:' followed by a text box, and 'Localización:' followed by a dropdown menu showing '.. /'. At the bottom of the dialog are three buttons: 'Cancelar', 'Finalizar', and 'Añadir Siguiente'.

AÑADIR UNA RESPUESTA

En el encabezado, junto a Respuestas:

1. Haga clic en Añadir.
2. Elija el tipo de respuesta (texto/URL) y complete los datos pertinentes.
3. Elija una categoría.
4. Haga clic en Finalizar.

ChatEnVivo

Agentes | **Respuestas** | Encuestas | Transcripciones | Configuración

Añadir una respuesta

Indique el tipo, nombre y texto de respuesta. Utilice el botón "añadir siguiente" para continuar añadiendo las respuestas. Haga clic en "finalizar" para finalizar el proceso de adición de respuestas. Al hacer clic en "cancelar" lo regresará a la lista de respuestas sin agregar una respuesta.

Tipo: ☒ Texto ☐ URL

Nombre:

Texto:

Lugar en categoría:

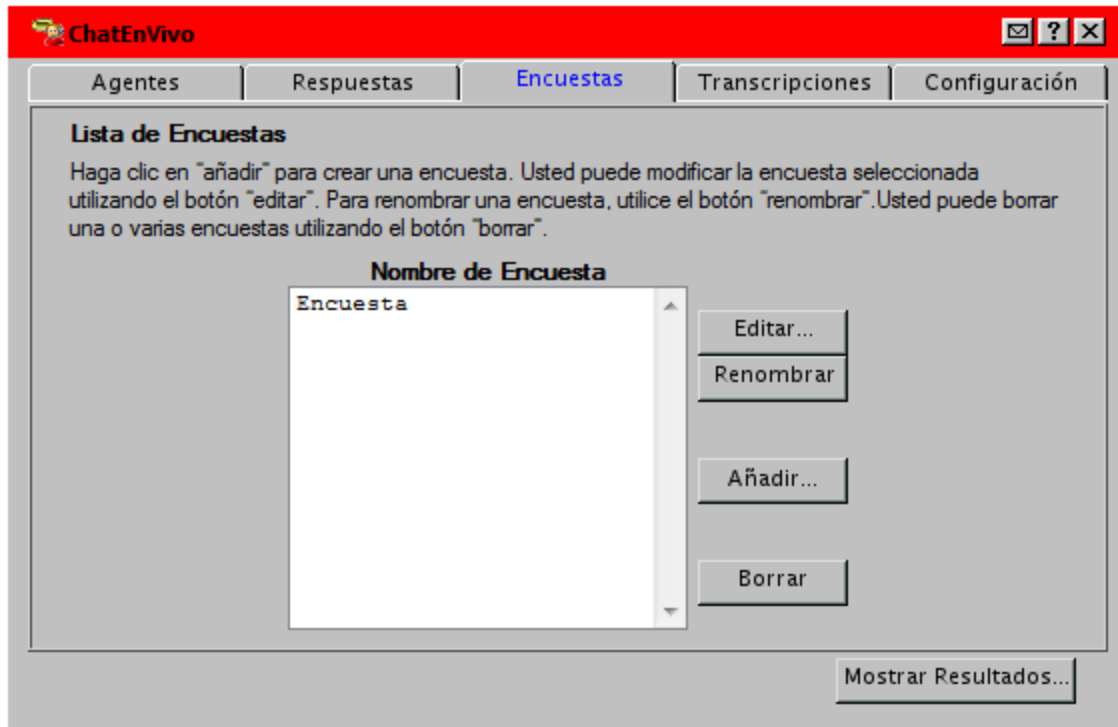
0 Respuesta(s) fue(ron) añadida(s).

Cancelar Finalizar Añadir Siguiente

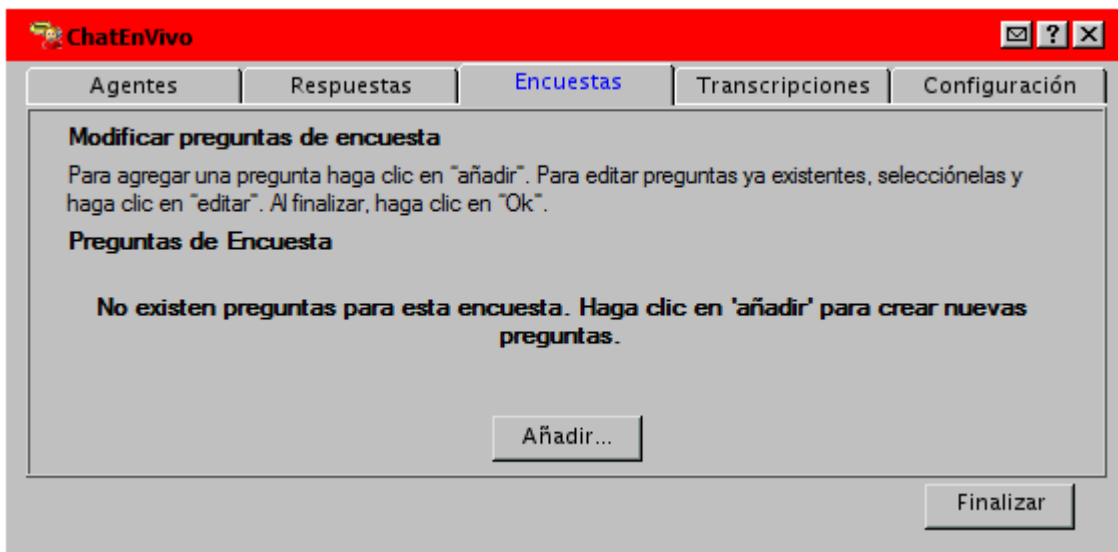
ENCUESTAS

CREAR UNA ENCUESTA

1. Haga clic en Añadir.
2. Escriba el nombre de la encuesta.
3. Haga clic en Finalizar.
4. Elija una encuesta y haga clic en Editar.



5. Para crear una pregunta, haga clic en Añadir.



6. Escriba la pregunta.

The screenshot shows a window titled 'ChatEnVivo' with a red header bar. Below the header is a tabbed interface with five tabs: 'Agentes', 'Respuestas', 'Encuestas' (which is selected and highlighted in blue), 'Transcripciones', and 'Configuración'. The main content area is titled 'Añadir una pregunta de Encuesta'. It contains a text box for 'Pregunta:' and a list box for 'Opciones:'. The list box contains the following options: 'Sí', 'Quizás', 'No', 'Verdadero', 'Falso', 'Siempre', 'A veces', 'Raras veces', 'Nunca', 'Estar De Acuerdo', 'Estar De Acuerdo En Algo', and 'Estar Totalmente De Acuerdo'. To the right of the list box are two buttons: 'Añadir' and 'Borrar'. At the bottom of the window, there are three buttons: 'Cancelar', 'Finalizar', and 'Añadir Siguiente'. A status bar at the bottom left indicates '0 Pregunta(s) fue(ron) añadida(s)'.

7. Para elegir posibles respuestas, mantenga presionada la tecla Ctrl y haga clic en las respuestas de la lista. Mientras mantenga presionada la tecla Ctrl, todas las opciones resaltadas se marcarán como opciones.
8. Haga clic en Finalizar.
 - a. Para añadir otra pregunta, haga clic en Añadir siguiente.

TRANSCRIPCIONES

En la pestaña Transcripciones se muestra una lista de todas las charlas anteriores, ordenadas cronológicamente. Para revisarlas, haga clic en la pantalla emergente.



CONFIGURACIÓN

TEMA DEL VISITANTE/AGENTE

Para definir los colores de las interfaces de agentes y visitantes, elija un color de la paleta para cada variable.

LOGOTIPOS

Indique el vínculo que desea usar en la interfaz de inicio de sesión de agentes y clientes.

- El "logotipo" superior define la imagen que se muestra en la parte superior izquierda de la pantalla.
- El "logotipo" de la barra lateral se muestra en la parte derecha de la interfaz de chat del cliente.

PREGUNTAS INICIALES

De manera predeterminada, el sistema solicita el nombre del usuario (bloqueado) y una descripción del problema. Si prefiere plantear el problema de algún modo determinado, o si quiere solicitar otro tipo de información, debe indicarlo aquí. En el menú desplegable, elija Correo electrónico u Otros, en el orden correspondiente.

FRAGMENTOS DE CÓDIGO

Haga clic en los fragmentos de código del agente o cliente para abrir una nueva ventana con el código del propietario de las máquinas virtuales, con el fin de incluirlo en las páginas de soporte en línea o en un correo electrónico. No es posible editar el texto en la ventana emergente.

The screenshot shows the 'Configuración' (Configuration) tab of the ChatEnVivo interface. It is divided into two main sections: 'Tema de Visitante:' (Visitor Theme) and 'Tema de Agente:' (Agent Theme). Each section contains color pickers for background, text, border, window text, and header. Below these are fields for logo, side bar logo, chat subject label, out-of-service message, support email, and chat language. A checkbox at the bottom allows for chat section transfer between agents.

Tema de Visitante:		Tema de Agente:	
Fondo:	#e0e0fe	Fondo:	#e0e0fe
Texto de Visitante:	#000000	Texto de Visitante:	#000000
Texto de Agente:	#000000	Texto de Agente:	#000000
Borde:	#818f93	Borde:	#818f93
Texto de Ventana:	#000000	Texto de Ventana:	#000000
Encabezado:	#505060	Encabezado:	#505060
		Primer plano:	#c1ced1

Logotipo: http://

Logotipo de barra de costado: http://

Etiqueta asunto de chat:

Mensaje fuera de servicio:

Correo electrónico de soporte:

Idioma de Chat: Inglés

☒ Se permite la transferencia de las secciones de chat entre agentes.